

Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Website Ancol.Com Menggunakan Metode Webqual 4.0

Syifa Nur Rakhmah¹, Khoirun Nisa^{2*}

Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri^{1,2}
syifa.snk@nusamandiri.ac.id¹, khoirun.khn@nusamandiri.ac.id^{2*}

*) Corresponding Author

(received: 04-04-24, revised: 19-06-24, accepted: 27-09-24)

Abstract

By using the right digital marketing techniques, we can reach a wider audience and increase brand visibility online, one of which is in tourist destinations, increase marketing reach, and make it easier for tourists to access information about the tourist attractions they want to visit is through the website. Ancol.com is the official website of Taman Impian Jaya Ancol which can be used to buy and advertise tickets. Currently, visitor satisfaction is one of the key factors in determining the success of a website. However, the existence of this website does not necessarily guarantee an optimal level of visitor satisfaction, because it is known that for purchasing Ancol tourist tickets, other ticket purchase platforms are still used. Thus, to find out the extent to which the ancol.com website has met the needs and expectations of visitors, an analysis of the level of visitor satisfaction with the website was carried out using the Webqual 4.0 methodology based on three criteria: user friendly, information quality, and service interaction quality. The results of the validity test of the study showed that each indicator in the questionnaire had an r^2 & r^3 value, so it was concluded that each indicator was valid. The reliability of this study was measured through an alpha r value of 0.824, indicating a good level of reliability. The results of multiple regression analysis show: H_0 is rejected and H_1 , H_2 , and H_3 are accepted. From the results of the analysis, it appears that the R Square value is 0.469. This shows that there is a joint influence of variables X_1 (Usage) and X_2 (Interaction quality) on variable Y (Information Quality) of 46.9%. The results of the research discussion show that quality information, service interaction, and usability can affect user satisfaction with the Ancol.com website.

Keywords: Service Quality, Website, Ancol, Webqual 4.0

Abstrak

Dengan menggunakan teknik pemasaran digital yang tepat, kita dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan meningkatkan visibilitas brand secara online salah satunya pada destinasi wisata, meningkatkan jangkauan pemasaran, dan memudahkan wisatawan mengakses informasi mengenai objek wisata yang ingin dikunjungi adalah melalui situs web. Ancol.com merupakan situs web resmi Taman Impian Jaya Ancol yang dapat digunakan untuk membeli dan mengiklankan tiket. Saat ini, kepuasan pengunjung menjadi salah satu faktor kunci penentu keberhasilan sebuah situs web. Akan tetapi, keberadaan situs web ini belum tentu menjamin tingkat kepuasan pengunjung secara optimal, karena diketahui bahwa untuk pembelian tiket wisata Ancol masih menggunakan platform pembelian tiket lainnya. Dengan demikian, untuk mengetahui sejauh mana situs web ancil.com telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung, maka dilakukan analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap situs web tersebut dengan menggunakan metodologi Webqual 4.0 berdasarkan tiga kriteria: user friendly, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Hasil uji validitas penelitian menunjukkan setiap indikator pada kuesioner memiliki nilai r^2 & r^3 , sehingga disimpulkan bahwa setiap indikator valid. Reliabilitas penelitian ini diukur melalui nilai alpha r sebesar 0,824, menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan: H_0 ditolak serta H_1 , H_2 , dan H_3 diterima. Dari hasil analisis, tampak bahwa nilai R Square adalah 0,469. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh bersama variabel X_1 (Penggunaan) dan X_2 (Kualitas interaksi) terhadap variabel Y (Kualitas Informasi) sebesar 46,9%. Hasil pembahasan penelitian memperlihatkan bahwa informasi kualitas, interaksi layanan, dan usability dapat memengaruhi kepuasan pengguna terhadap website Ancol.com.

Kata Kunci: Service Quality, Website, Ancol, Webqual 4.0

I. Pendahuluan

Untuk meningkatkan ekonomi Indonesia, pariwisata memainkan peran yang sangat penting. Taman Impian Jaya Ancol adalah destinasi pariwisata populer di Ibukota DKI Jakarta. Berdiri sejak tahun 1966 hingga saat ini. Taman Impian Jaya Ancol adalah singkatan dari namanya. [1].

Dengan kemajuan teknologi saat ini, banyak inovasi telah dibuat dalam pembuatan situs web, salah satunya adalah situs web travel. Saat ini, website pariwisata mengalami perkembangan yang signifikan dengan menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih interaktif, informatif, dan personal. Website menjadi salah satu sarana utama untuk mempromosikan destinasi wisata, memperluas jangkauan pemasaran, dan mempermudah pengunjung dalam memperoleh informasi tentang destinasi wisata yang ingin mereka kunjungi. Taman Impian Jaya Ancol memiliki website resmi yaitu ancol.com yang digunakan sebagai sarana promosi dan penjualan tiket secara online. Di era digital, persaingan semakin ketat, terutama di sektor pariwisata, seiring dengan kemajuan teknologi. Saat ini, kepuasan pengunjung situs web menjadi salah satu komponen utama keberhasilan situs web. Namun, keberadaan website tersebut belum tentu menjamin tingkat kepuasan pengunjung yang optimal [2].

Penelitian sebelumnya, "Analisis Kepuasan Pengguna Di Kota Makassar Terhadap Kualitas Website MyLPGO Menggunakan Metode Webqual 4.0", bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna di kota Makassar terhadap situs MyLPGO yang merupakan kategori baru dalam masyarakat. Variabel Webqual 4.0 yang digunakan dalam penelitian sebelumnya, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, interaksi, dan kegunaan, tetapi kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas lainnya [3].

Menurut penelitian sebelumnya, masalah yang dihadapi oleh website Ebill Tour Organizer adalah kualitas informasi yang buruk. Informasi yang tidak tersedia termasuk ulasan, forum diskusi, pusat informasi interaktif, dan paket wisata online. Selain itu, jumlah pengunjung yang masuk ke website tersebut masih belum diketahui. Kesimpulannya, belum ada evaluasi untuk mengevaluasi kualitas informasi yang disediakan oleh website tersebut. Hasil pada pembahasan ini, variabel Webqual 4.0 terdiri dari usability, quality information, dan quality service interaction. Penelitian ini menemukan bahwa kegunaan website, yang mencakup usability, quality information, dan quality service interaction, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Ebill Tour Organizer. Hal ini terbukti dari hubungan positif antara variabel bebas [4].

Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan beberapa masalah yang dihadapi oleh perusahaan rumah keramik, termasuk ketidakmampuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna saat mengakses situs web mereka, ketidakmampuan untuk menilai dan menganalisis konten menarik untuk dimasukkan ke situs web terkait fasilitas yang ditawarkan kepada pengunjung, dan kesulitan dalam menilai tingkat kualitas situs web yang sedang berkembang demi kemajuan perusahaan rumah keramik. Variabel Webqual 4.0 dalam penelitian ini terdiri dari Kepuasan Pengguna (Kepuasan Pengguna) dalam aspek Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Interaksi Pelayanan. Cronbach Alpha untuk variabel informasi adalah 0,724, Cronbach Alpha untuk variabel kegunaan adalah 0,649, Cronbach Alpha untuk variabel kualitas interaksi pelayanan adalah 0,715, Cronbach Alpha untuk variabel kepuasan pengguna adalah 0,816. Karenanya, karena nilai kuesioner melebihi 0,60, maka kuesioner tersebut dianggap kredibel dan dapat dipakai dalam penelitian. [5]. Selanjutnya, penelitian dilakukan dengan metode webqual 4.0 untuk mengevaluasi kegunaan website Intranet MyDBS dalam tiga kategori: kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kegunaan fungsi interaksi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa situs web Bank DBS Indonesia telah meningkatkan tingkat pengunjungnya sebesar 25% dalam tiga bulan terakhir. Bank DBS Indonesia menerima penilaian positif dari pelanggannya. [6].

Salah satu masalah dengan situs web Ancol.com adalah bahwa belum terdapat penelitian yang dilakukan untuk mengetahui apakah pengunjung puas atau tidak, yang membuat sulit untuk menemukan elemen yang perlu ditingkatkan dan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengunjung. Selain itu, perubahan dalam kebutuhan dan harapan pengunjung harus dipertimbangkan agar situs web tetap relevan dan menarik. Menurut data dari (BPS), Pada tahun 2022, 13,01 juta wisatawan datang ke Ancol, peningkatan 301,54% dibandingkan tahun sebelumnya. Dengan demikian, jumlah wisatawan yang datang ke Ancol pada tahun 2023 akan meningkat secara signifikan dibandingkan dengan awal pandemi. Jumlah orang yang mengunjungi Ancol.com tidak sebanding dengan jumlah orang yang mengunjungi disana [7]. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis tingkat kesukaan pengunjung situs web Ancol.com. Adanya metodologi Webqual 4.0, kami akan menilai kualitas situs web Anda. Analisis ini akan dilakukan dengan cermat dan ringkas menentukan sejauh mana situs web memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung.

Metodologi Webqual 4.0 diperuntukan pada pembahasan kali ini untuk mengetahui kegunaan fungsi situs web ancol.com. WebQual dibuat dengan mempertimbangkan tiga aspek: kemudahan penggunaan, informasi, dan interaksi layanan. Oleh karena tersebut, penelitian ini bisa memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang pengalaman pengunjung dengan ancol.com dan bagaimana kualitas situs mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Dengan memanfaatkan metode Webqual 4.0, tingkat kepuasan dapat dianalisis berdasarkan pengunjung situs web ancol.com [8]. Ada informasi tentang komponen yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas situs web Ancol.com. Hasil analisis tersebut dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan dan perbaikan website ancol.com agar lebih mudah digunakan dan menarik minat pengunjung. Selain itu, analisis tingkat kepuasan pengunjung juga dapat membantu Ancol untuk meningkatkan citra dan reputasi sebagai tempat wisata yang ramah teknologi dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjungnya [9]. Salah satu cara untuk mengevaluasi kualitas website adalah Webqual, yang bergantung pada persepsi pengguna akhir [10]. Metode webqual dapat menghasilkan dan memberikan data kualitas website berdasarkan persepsi dan komentar pengguna [11].

Dengan mempertimbangkan informasi sebelumnya, beberapa masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut: Kurangnya evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengunjung terhadap website ancol.com. Tanpa evaluasi, sulit untuk mengetahui aspek-aspek mana yang perlu ditingkatkan dan tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengunjung, adanya perubahan kebutuhan dan harapan pengunjung terhadap website yang perlu diakomodasi agar website tetap relevan dan menarik bagi pengunjung, tidak ada penelitian sebelumnya yang menilai tingkat kepuasan pengunjung web ancol.com dengan metodologi Webqual 4.0.

Tujuan pembahasan penelitian kali ini adalah untuk menghitung tingkat kesukaan pengunjung situs web Ancol.com dari tiga aspek: - Kemudahan penggunaan, - Fungsi kegunaan informasi, dan - Fungsi kegunaan interaksi dengan layanan [12]. Penelitian ini memanfaatkan kuesioner online yang disebar melalui media sosial guna pengumpulan data. 24 pernyataan kuesioner digunakan untuk menilai ketiga dimensi webqual 4.0 dan tingkat kepuasan pengunjung. Setiap aspek Webqual 4.0, termasuk usabilitas, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dengan layanan, dinilai melalui lima pernyataan tertutup dengan skala Likert 1-5.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan sampel dari populasi pengunjung website ancol.com selama 3 bulan terakhir, yaitu dari Januari hingga Maret 2023. Populasi ini dipilih karena merupakan periode terbaru yang di analisis oleh website <https://www.similarweb.com/>. Website ini menyediakan data mengenai jumlah pengunjung, sumber lalu lintas, dan perilaku pengguna dari berbagai website. Selain itu, rata-rata pengunjung website ancol.com selama 3 bulan terakhir adalah sebanyak 584.800 ribu orang. Jumlah ini menunjukkan bahwa website ancol.com memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dan loyalitas produk wisata melalui kualitas website yang baik. Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% akan digunakan untuk menghitung jumlah sampel dari rata-rata tersebut.

Penelitian berlangsung dari April hingga Mei 2023. Data analisis dengan teknik statistik deskriptif dan inferensial menggunakan program SPSS. Rata-rata, standar deviasi, dan koefisien korelasi dihitung dari data kuesioner. Tujuan dari analisis yang dilakukan untuk dapat menentukan seberapa besar pengaruh ketiga dimensi webqual terhadap tingkat kepuasan pengunjung ancol.com.

II. Metodologi Penelitian



Sumber: Penelitian (2024)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Gambar 1 diatas menjelaskan jika, Penulis melakukan penelitian dengan metode kuantitatif [14] dimulai dengan menentukan masalah saat ini, Kemudian buat masalah tersebut untuk menentukan tujuan. Proses selanjutnya adalah mencari Studi Literatur terkait dengan topik penelitian dan berfungsi sebagai landasan teori untuk penelitian, berdasarkan struktur masalah yang ada. Sumber referensi termasuk buku, majalah nasional, laporan e-tiket Webqual Analytics, dan bahan bacaan lainnya yang dapat membantu penelitian. Selain itu, menemukan konsep yang dapat digunakan sebagai solusi sementara untuk memecahkan masalah [15].

Kami mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner online kepada sampel pengunjung ancol.com yang tinggal di Kota Bekasi dan berusia lebih dari 17 tahun. Kami memilih pengguna yang tinggal di wilayah Kota Bekasi karena mereka adalah tetangga paling dekat dengan Jakarta dan memiliki akses ke destinasi wisata terdekat, yaitu Jakarta. Untuk memudahkan penyebaran, Aplikasi Google Form digunakan untuk membuat survei, dan kemudian disebarluaskan melalui media sosial seperti WhatsApp, Twitter, dan Instagram. Ini memudahkan responden untuk mengisi survei, dan data dapat dikumpulkan dengan cepat setelah disebarluaskan. Sebanyak 4.593 orang diambil, dengan tingkat error 5%, dan 368 sampel dihasilkan. Data dianalisis dan diproses dengan melakukan uji reliabilitas dan validitas pada kuesioner yang dijawab responden. Rumus korelasi Pearson Product Moment digunakan sebagai pengujian validitas instrumen. Dalam hal ini, instrumen dianggap sah jika r hitung > r tabel, maka alat di nilai tidak sah untuk penelitian jika nilai yang dihitung dari tabel tidak sesuai dengan kenyataannya. Alat *Cronbach Alpha* digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas instrumen. Alat dengan nilai Cronbach Alpha di atas 0,60 dianggap dapat mencapai tingkat reliabilitas yang dapat diterima (reliabel), sedangkan nilai kurang dari 0,60 dianggap tidak reliabel. Setelah data dikumpulkan, penulis memproses dan menganalisis data dengan metode statistik untuk menjawab rumusan masalah serta hipotesis. Hasil analisis data disajikan dalam tabel.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang dibagikan kepada pengunjung website ancol.com, terutama mereka yang tinggal di Kota Bekasi. Kuesioner ini berisi 24 pernyataan. Penelitian dilakukan menggunakan metode survei, yaitu penyebaran kuesioner melalui google form kepada pengunjung ancol.com yang tinggal di Kota Bekasi. Untuk penelitian ini, kuisisioner disebarluaskan dengan 368 alamat web, dan dari 368 tanggapan yang diterima, terdapat 7 tanggapan yang tidak lengkap, data tersebut dianggap tidak sah dan tidak dapat diolah lebih lanjut. Jadi, sampel akhir dari penelitian adalah 361 orang yang menjawab. Data rinci yang dimasukkan berdasarkan distribusi data kuesioner disajikan di bawah Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Kuesioner

No	Uraian	Jumlah
1	Kusioner yang dibagikan	368
2	Kusioner lengkap	368
3	Kusioner tidak lengkap	0
4	Kusioner tidak valid	7
5	Kusioner valid	361

Analisa Data

Pengujian nilai validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi data yang diperoleh dari kuesioner. Hasil pengujian validitas ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas

No	Indikator Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Website ancol.com dapat dengan mudah dipahami dan digunakan oleh Saya, pada saat saya mengunjungi website Ancol pertama kali.	0,436	0,113	Valid
2	Website ancol.com sangat responsif dan cepat dalam memuat konten maupun halaman-halaman di dalamnya.	0,421	0,113	Valid
3	Website ancol.com memiliki navigasi/petunjuk yang jelas dan memudahkan Saya untuk berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya.	0,468	0,113	Valid
4	Menu-menu yang ditampilkan pada website ancol.com sesuai dengan kegunaan untuk menampilkan wisata di wilayah Ancol	0,447	0,113	Valid

5	Website ancol.com memudahkan Saya untuk mencari informasi wisata yang ada pada wilayah Ancol sesuai kebutuhan.	0,422	0,113	Valid
6	Website ancol.com memiliki tampilan yang konsisten dan menarik di setiap halamannya, baik warna, font (jenis huruf), gambar, maupun susunan elemen-elemennya	0,418	0,113	Valid
7	Desain website ancol.com sesuai dengan jenis website (website pariwisata)	0,376	0,113	Valid
8	Website ancol.com memberikan pengalaman positif bagi Saya.	0,467	0,113	Valid
9	Website ancol.com memberikan informasi yang tepat dan akurat	0,490	0,113	Valid
10	Website ancol.com memberikan informasi yang dapat dipercaya	0,463	0,113	Valid
11	Website ancol.com selalu menyediakan informasi terbaru dan selalu diperbarui mengenai jadwal operasional, event, dan promosi.	0,527	0,113	Valid
12	Website ancol.com menyediakan informasi yang relevan dengan pariwisata di wilayah Ancol.	0,483	0,113	Valid
13	Website ancol.com menyediakan informasi yang mudah dipahami	0,464	0,113	Valid
14	Saya merasa website ancol.com sangat informatif dan memberikan informasi secara detail	0,456	0,113	Valid
15	Saya merasa informasi yang diberikan oleh website ancol.com mudah diakses melalui perangkat apapun, disajikan dengan format yang terstruktur dan mudah diingat.	0,426	0,113	Valid
16	Website ancol.com menyediakan fitur bantuan atau halaman FAQ yang dapat memberikan jawaban yang mudah dipahami bagi Saya mengenai pertanyaan-pertanyaan umum yang sering diajukan.	0,443	0,113	Valid
17	Website ancol.com memiliki reputasi yang baik sebagai penyedia layanan wisata	0,463	0,113	Valid
18	Saya merasa aman saat melakukan transaksi pembelian tiket atau paket wisata pada website ancol.com	0,458	0,113	Valid
19	Website ancol.com memberikan perlindungan privasi dan keamanan data pribadi Saya dengan baik	0,494	0,113	Valid
20	Website ancol.com memberikan layanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan Saya dalam pemesanan tiket, mengetahui informasi (fasilitas, jadwal operasional, event, dan promosi), dan menghubungi layanan pelanggan.	0,368	0,113	Valid
21	Website ancol.com memudahkan Saya dalam proses registrasi akun	0,429	0,113	Valid
22	Saya merasa fitur Ancol Costumer Care mudah dihubungi, memberikan respon yang cepat, dan memberikan solusi yang memuaskan.	0,402	0,113	Valid
23	Saya selalu mendapatkan konfirmasi mengenai status pemesanan tiket melalui email atau whatsapp setelah melakukan pemesanan atau reservasi melalui website ancol.com	0,380	0,113	Valid
24	Selama menggunakan website ancol.com Saya merasa dipuaskan dengan feedback yang diberikan	0,463	0,113	Valid

Analisis perhitungan validitas pada Tabel 2 memperlihatkan jika setiap instrumen dalam kuesioner memiliki nilai r hitung yang melebihi nilai r tabel, menunjukkan validitas indikator yang baik.

Untuk menguji nilai reliabilitas, dapat mempergunakan rumus alpha dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Nilai alfa Cronbach di atas 0,60 menandakan reliabilitas atau konsistensi instrumen, sedangkan nilai di bawah 0,60 menunjukkan ketidaksahhutan atau ketidak-konsistenan instrumen. Hasil pengujian nilai reliabilitas disajikan di Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas

Indikator Pernyataan	Varians	Jumlah Varians	Reliabilitas	Keterangan
P1	1,732	41,457	0,824	Reliable
P2	1,584	41,457	0,824	Reliable
P3	1,733	41,457	0,824	Reliable
P4	1,821	41,457	0,824	Reliable
P5	1,881	41,457	0,824	Reliable
P6	1,638	41,457	0,824	Reliable
P7	1,651	41,457	0,824	Reliable
P8	1,835	41,457	0,824	Reliable
P9	1,855	41,457	0,824	Reliable
P10	1,813	41,457	0,824	Reliable
P11	1,969	41,457	0,824	Reliable
P12	1,712	41,457	0,824	Reliable
P13	1,807	41,457	0,824	Reliable
P14	1,805	41,457	0,824	Reliable
P15	1,699	41,457	0,824	Reliable
P16	1,639	41,457	0,824	Reliable
P17	1,817	41,457	0,824	Reliable
P18	1,712	41,457	0,824	Reliable
P19	1,943	41,457	0,824	Reliable
P20	1,674	41,457	0,824	Reliable
P21	1,517	41,457	0,824	Reliable
P22	1,559	41,457	0,824	Reliable
P23	1,572	41,457	0,824	Reliable
P24	1,49	41,457	0,824	Reliable

Berikut adalah hasil yang menjelaskan bahwa jika alpha merupakan r hitung [16]:

0.8 - 1.0 = Tinggi reliabilitas

0.6 - 0.799 = Reliabilitas diakui

Kurang dari 0.6 = Rendah reliabilitas

Reliabilitas ditunjukkan oleh hasil alpha r hitung 0,824, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas.

III. Hasil dan Pembahasan

Pengujian Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas merupakan pengujian asumsi klasik dalam model regresi berganda. Tujuan pemeriksaan ini adalah untuk melihat ada tidaknya korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Namun bila tidak, ini dapat menunjukkan bahwa model regresi tidak valid dan koefisien regresi tidak signifikan. Nilai Faktor Toleransi dan Variasi Inflasi (VIF) dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada multikolinearitas. Nilai VIF yang tinggi atau rendah menunjukkan adanya multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Pengujian Multikolinearitas

Variabel	Perhitungan		Keterangan
	Toleransi	VIF	
Usability	0,644	1,554	Tidak ada multicollinearity.
Interaksi Kualitas	0,644	1,554	Tidak ada multicollinearity.

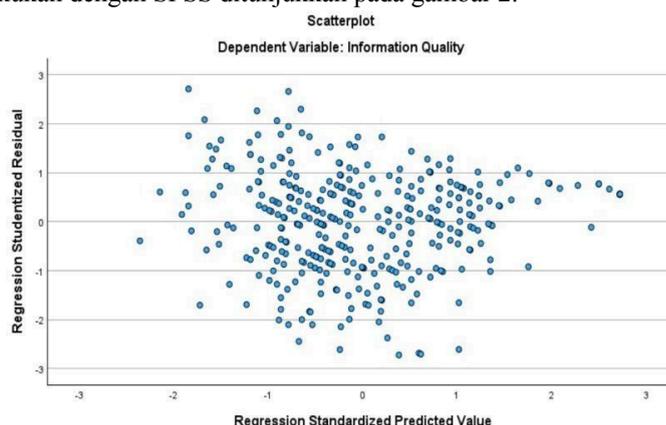
Sumber: (Hasil Penelitian: 2024)

Pada bagian statistik kolinearitas, Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai toleransi variabel sederhana (X1) sebesar 0,644, yang lebih besar dari 0,10, dan nilai toleransi variabel kualitas interaksi (X2) sebesar 0,644, yang lebih

besar dari 0,10. Nilai VIF untuk keduanya juga memenuhi kriteria: variabel sederhana (X1) memiliki nilai VIF sebesar 1,554, yang lebih kecil dari 10,00, dan variabel kualitas interaksi (X2) memiliki nilai VIF sebesar 1,554.

Pengujian Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas adalah pengujian asumsi utama dalam analisis regresi. Pengujian ini digunakan untuk menentukan ada tidaknya perbedaan varians dari nilai residual antara periode pengamatan yang berbeda. Dalam uji ini, seseorang dapat melihat sebaran titik antara nilai prediksi variabel terikat yang telah distandarisasi dan nilai residualnya. Jika penyebaran titik tidak menunjukkan pola atau alur yang khusus, model regresi dianggap homoskedastis dan tidak mengalami heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika sebaran titik menunjukkan alur atau pola yang spesifik, model regresi bersifat heteroskedastis dan heteroskedastisitas terjadi. Hasil dari uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan SPSS ditunjukkan pada gambar 2.



Sumber: (Hasil Penelitian: 2024)

Gambar 2. Hasil Pengujian Heterokedastisitas (Scatter Plot)

Gambar 2 menunjukkan bahwa scatterplots menampilkan data-data berbentuk titik tersebar secara merata di sekitar angka 0, baik di atas, di bawah, di kanan, maupun di kiri.

Tidak terdapat pengumpulan data titik hanya di satu sisi saja, sehingga penyebarannya cukup merata.

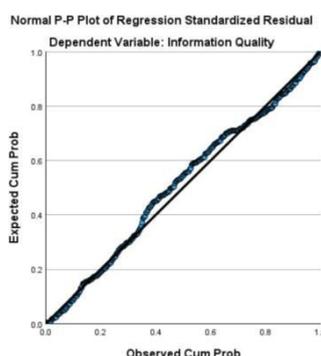
Tidak terlihat adanya pola atau gelombang dalam penyebaran data titik

Tidak ada pola tertentu yang dapat ditemukan.

Gambar 2 menunjukkan bahwa tidak ada masalah heterokedastisitas.

Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk mengukur nilai residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Hal ini dilakukan dengan menggunakan uji probabilitas normal atau uji P-plot, yang menunjukkan titik-titik plotting dari nilai residual. Model regresi yang dikatakan bagus seharusnya memiliki titik-titik plotting tersebar di sekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut.



Sumber: (Hasil Penelitian: 2024)

Gambar 3. Hasil pengujian normalitas data melalui Normal Probability Plots.

Seperti yang ditunjukkan dalam output grafik Gambar 3, semua titik plotting pada gambar selalu berada di sekitar dan bergerak ke arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi asumsi normalitas.

Pengujian Nilai T

Pengujian statistik nilai T digunakan dalam pengujian hipotesis pada regresi linier berganda. Tujuan uji ini untuk mengetahui apakah konstanta dan koefisien regresi, yang merupakan parameter yang diprediksi untuk memperkirakan model regresi, sesuai dengan kenyataan.

Tabel 5. Uji T

Variabel	Perhitungan		Keterangan
	Signifikansi	Nilai t	
Usability	< 0,001	8,410	Terdapat pengaruh
Interaksi Kualitas	< 0,001	7,546	Terdapat pengaruh

Sumber: (Hasil Penelitian: 2024)

Hasil dari Tabel 5 dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Uji hipotesis kesatu (H1)
 Pada pengaruh Usability (X1) terhadap Kualitas Informasi (Y), nilai signifikansi. Nilai signifikansi adalah 0,001, kurang dari 0,05, dan hasil uji t adalah 8,410, melebihi nilai tabel t sebesar 1,967. Sehingga, disimpulkan bahwa H1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh dari Usability (X1) terhadap Kualitas Informasi (Y).
- b. Uji hipotesis kedua (H2)
 Nilai sigma untuk pengaruh Kualitas Interaksi (X2) terhadap Kualitas Informasi (Y) adalah 0,001, kurang dari 0,05; nilai t hitung adalah 7,546, lebih besar dari nilai t tabel 1,967. Hasil analisis menunjukkan penerimaan H2, menunjukkan pengaruh kualitas interaksi (X2) terhadap kualitas informasi (Y).

Berdasarkan kedua temuan, H0 tidak diterima. Sebaliknya, H1 dan H2 dapat diterima karena ada pengaruh positif antara Usability (X1) dan Interaction Quality (X2) terhadap Information Quality (Y).

Uji F

Uji statistik yang dilakukan pada proses evaluasi hipotesis dalam model regresi linier berganda adalah uji F. Pengujian nilai F dilakukan untuk mengevaluasi korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat.

Tabel 6. Uji F

	Sum of Squares	df	Mean Square	F
Regression	5601,225	2	2800,612	158,063
Residual	6343,180	358	17,718	
Total	11944,404	360		

Sumber: (Hasil Penelitian: 2024)

Output dari pengujian hipotesis ketiga (H3) terdapat pada Tabel 6. Mereka menunjukkan bahwa nilai sig. Pengaruh Usability (X1) dan Interaction Quality (X2) terhadap Kualitas Informasi (Y) signifikan dengan nilai 0,001, F hitung 158,063 > F tabel 3,02. Oleh karena itu, kesimpulannya adalah bahwa H3 signifikan, menunjukkan adanya pengaruh Usability (X1) dan Interaction Quality (X2) terhadap Informasi Kualitas (Y).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau R² diperuntukan guna menilai kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam hubungan sempurna, perubahan pada setiap variabel bebas akan berdampak pada perubahan pada variabel terikat dalam proporsi yang sama.

Tabel 7. Tabel Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi

Model Webqual	R	R Square	Adj R Square	Std Error Estimasi
	0,685	0,469	0,466	4,209

Sumber: (Hasil Penelitian: 2024)

Variabel X1 (Usability) dan X2 (Interaction Quality) memiliki pengaruh sebesar 46,9% terhadap variabel Y (Information Quality), menurut Tabel 7, dengan nilai R Square 0,469.

Hasil penilaian Koefisien Determinasi Perhitungan Webqual menunjukkan bahwa pengguna Ancol.com memiliki tingkat kepuasan sebesar 46,9 persen. Temuan penelitian ini memperlihatkan jika kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi layanan memiliki dampak pada kepuasan pengguna Ancol.com.

Kesimpulan

Hasil analisis data sebelumnya menunjukkan bahwa fitur usability, informasi, dan interaksi dengan layanan dapat memengaruhi kepuasan pengunjung Ancol.com. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa setiap variabel bebas memiliki hubungan positif dengan variabel terikat berupa kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa setiap variabel bebas memiliki hubungan positif dengan variabel terikatnya, yaitu kepuasan pengguna. Penelitian lebih lanjut harus dilakukan dengan tema serupa dan mempertimbangkan penggabungan atau penggunaan variabel tambahan sebagai alat pengumpulan data, bukan hanya variabel webqual 4.0.

Daftar Pustaka

- [1] M. H. Siregar, "Pemilihan metode pembelian tiket oleh pengunjung taman impian jaya ancol pada laman www.ancol.com," *J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res.*, vol. 6, no. 1, pp. 162–169, 2022.
- [2] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *CogITO Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022.
- [3] D. Chungiarto, Moh. Sofyan S. Thayf, and Husni Angriani, "Analisis Kepuasan Pengguna Di Kota Makassar Terhadap Kualitas Website MyLPGO Menggunakan Metode Webqual 4.0," *KHARISMA Tech*, vol. 16, no. 2, pp. 59–69, 2021.
- [4] R. E. Riyanto and O. S. Bachri, "Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Webqual 4.0," *J. Ilm. Intech Inf. Technol. J. UMUS*, vol. 1, no. 01, pp. 89–97, 2019.
- [5] I. Imron, "Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: Rumah Wisata Keramik F.Widayanto Depok," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 10, no. 1, pp. 32–37, 2019.
- [6] D. Setiawati and K. Nisa, "Analisis Kualitas Website Intranet Mydbs Menggunakan Metode Webqual 4.0 pada PT Bank DBS Indonesia," *Media J. Inform.*, vol. 15, no. 1, p. 2023, 2022.
- [7] C. M. Annur, "Jadi Objek Wisata Andalan DKI Jakarta, Bagaimana Tren Kunjungan Ancol dalam Satu Dekade Terakhir?," *databoks*, 2024. [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/04/24/jadi-objek-wisata-andalan-dki-jakarta-bagaimana-tren-kunjungan-ancol-dalam-satu-dekade-terakhir>. [Accessed: 20-Jun-2024].
- [8] S. Mardiana, "An Integrated Model of WebQual 4.0 and SERVQUAL: Answer to the Next Research Call," *J. IPTEKKOM J. Ilmu Pengetah. Teknol. Inf.*, vol. 25, no. 1, pp. 137–150, 2023.
- [9] M. Kartika, A. Utomo, and J. J. C. Tambotuh, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Registrasi Pendakian Taman Nasional Gunung Merbabu dengan Metode Webqual 4.0," *J. Ris. Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 2407–389, 2023.
- [10] D. Destiarini, A. Rahman, and K. Sumartayasa, "Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode WebQual 4.0 Dan User Acceptance Testing Di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu.," *J. Media Infotama*, vol. 19, no. 2, pp. 237–243, 2023.
- [11] C. Mashuri and A. H. Mujiyanto, "Sistem Pendukung Keputusan Simulasi Optimasi Waktu Produksi Pada Industri," *Perkumpulan Rumah Cemerlang Indones.*, p. 131, 2021.
- [12] E. Loiacono, R. Watson, and D. Goodhue, "WebQual™: A Measure of Web Site Quality," *Mark. theory Appl.*, vol. 13, no. 3, pp. 432–438, 2002.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, 2019.

- [14] D. R. Prehanto, *BUKU AJAR MODEL SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DENGAN AHP DAN IPMS*, 1st ed. Surabaya: Scopindo, 2020.
- [15] R. Ajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta, 2018.